

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis .....	16
1.6 Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ....	<b>18</b>
2.1 Landasan teori .....	18
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	18
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.3 <i>Procedural Justice</i> .....	20
2.1.4 <i>Interaction Justice</i> .....	22
2.1.5 <i>Distributive Justice</i> .....	23
2.1.6 <i>Customer Effort</i> .....	24
2.1.7 <i>Quality Of Service Solutions</i> .....	25

2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.3.1 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..28	
2.3.2 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.3 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....29	
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Effort</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....29	
2.3.5 Pengaruh <i>Quality of Service Solution</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.3.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> ...30	
2.4 Model Penelitian .....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	32
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	34
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis data .....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Jenis Data .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Metode Analisis .....	41
3.5.1 Pengolahan Data .....	41
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	42
3.5.2.1 Uji Validitas .....	42

3.5.2.2 Uji Realibilitas .....	43
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> )	47
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	47
3.5.2.6 Koefisien Korelasi .....	49
3.5.2.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
3.2.5.8 Uji F .....	50
3.2.5.9 Uji T .....	51
<b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum PT Pertamina Patra Niaga .....	52
4.2 Analisis Data.....	53
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	53
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lokasi .....	54
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Konsumen Bisnis.....	55
4.2.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Posisi.....	56
4.2.1.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Transaksi 1 Tahun Terakhir.....	58
4.2.1.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Mengetahui Alasan Pemilihan Pertamina .....	59
4.2.1.7 Tanggapan Responden .....	60
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	69
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Procedural Justice</i> .....	69
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Interactional Justice</i> ....	70

4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Distributive Justice</i> .....	72
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Effort</i> .....	73
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Quality of Service Solutions</i> .....	74
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .	76
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	77
4.2.3	Uji Validitas .....	79
4.2.4	Uji Realibility.....	80
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	81
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	81
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas .....	83
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas .....	84
4.2.5.4	Uji Linearitas .....	86
4.3	Metode Analisis Statistik .....	87
4.3.1	Analisis Regresi .....	87
4.3.1.1	Analisis Regresi Berganda.....	87
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda.....	89
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi .....	90
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	90
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	91
4.4	Metode Pengujian Hipotesis .....	92
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	92
4.4.2	Uji Signifikansi Partial (Uji T).....	93
4.5	Pembahasan.....	96
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>114</b>

5.1 Simpulan .....	114
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	115
5.1.1.1 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	115
5.1.1.2 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	116
5.1.1.3 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	117
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Effort</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	118
5.1.1.5 Pengaruh <i>Quality of Service Solutions</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	119
5.1.1.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	120
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	121
5.2 Implikasi .....	122
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	122
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	123
5.3 Rekomendasi.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN..A-Error! Bookmark not defined.</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Market Share PT. Pertamina Patra Niaga Area Surabaya.....	5
Gambar 1.2 Kolom untuk mengirimkan keluhan pelanggan di MyPertamina .....	10
Gambar 1.3 <i>Rating</i> dari aplikasi MyPertamina.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	32
Gambar 2.2 Bagan alur berpikir.....	33
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Lokasi .....	55
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Konsumen Bisnis.....	56
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Posisi .....	57
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Transaksi 1 Tahun Terakhir .....	58
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Mengetahui Alasan Pemilihan Pertamina ..	59
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	82
Gambar 4.7 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i> .....	83
Gambar 4.8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	84
Gambar 4.9 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i> .....	85
Gambar 4.10 Hasil Penelitian .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner .....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Lokasi .....	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Konsumen Bisnis .....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Posisi .....	56
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Transaksi 1 Tahun Terakhir .....	58
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Mengetahui Alasan Pemilihan Pertamina .....	59
Tabel 4.6 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Quality of Service Solutions</i> .....	63
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Effort</i> .....	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Distributive Justice</i> .....	65
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Interactional Justice</i> .....	67
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap <i>Procedural Justice</i> .....	68
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Procedural Justice</i> .....	69
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Interactional Justice</i> .....	70
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Distributive Justice</i> .....	72
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Effort</i> .....	73
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Quality of Service Solutions</i>	75
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	76
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality of Service Solutions</i> .....	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Effort</i> .....	79
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Distributive Justice</i> .....	79

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	80
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	80
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.29 Uji Kolmogorov Smirnov (KS) .....	81
Tabel 4.30 Nilai Tolerance dan VIF .....	83
Tabel 4.31 Spearman Test Correlation .....	85
Tabel 4.32 Hasil Uji Linearitas .....	86
Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Berganda (PJ,II,DJ,CE,QSS*CS) .....	87
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL).....	89
Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	91
Tabel 4.36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	92
Tabel 4.37 Hasil Uji F.....	92
Tabel 4.38 Hasil Uji T .....	93
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	102
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	104
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Customer Effort</i> .....	105
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Quality of Service Solutions</i> .....	107
Tabel 4.43 Indikator Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	109
Tabel 4.44 Indikator Variabel <i>Distributive Justice</i> .....	110
Tabel 4.45 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	111
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	122
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	129



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN .....	D-1

